NOVA SCOTIA

NOUVELLE-ÉCOSSE

Services Nouvelle-Écosse et Relations avec les municipalités
Service Nova Scotia and Municipal Relations

2008/2009
Plan de services en français

Mars 2008

Table des matières

Services Nouvelle-Écosse et Relations avec les municipalités : Introduction ..... - 2 -

Message du sous-ministre ..... - 2 -

Politique en matière de communication écrite et verbale en français ..... - 3 -

Avantages pour la communauté acadienne et francophone ..... - 3 -

Buts, objectifs et mesures pour 2008-2009 ..... - 4 -

Objectif 1. Renforcer le cadre de travail en matière de politique, de réglementation et d'administration en appui de la Loi sur les services en français ..... - 4 -

Progrès réalisés en 2007-2008 par rapport à ces buts et à ces objectifs ..... - 4 -

Buts et objectifs pour 2008-2009 ..... - 4 -

Mesures qui seront prises en 2008-2009 pour réaliser ces buts et ces objectifs ..... - 4 -

Objectif 2. Consulter la communauté acadienne et francophone. ..... - 4 -

Progrès réalisés en 2007-2008 par rapport à ces buts et à ces objectifs ..... - 4 -

Buts et objectifs précis 2008-2009 ..... - 5 -

Mesures qui seront prises en 2008-2009 pour réaliser ces buts et ces objectifs ..... - 5 -

Objectif 3. Communication, partage d'information et promotion des services offerts en français. ..... - 5 -

Progrès réalisés en 2007-2008 par rapport à ces buts et à ces objectifs ..... - 5 -

Buts et objectifs pour 2008-2009 ..... - 5 -

Mesures qui seront prises en 2008-2009 pour réaliser ces buts et ces objectifs ..... - 5 -

Objectif 4. Soutien à l'élaboration, à la planification et à la prestation de services en français dans les secteurs prioritaires areas. ..... - 6 -

Buts et objectifs pour 2008-2009 ..... - 6 -

Mesures qui seront prises en 2008-2009 pour réaliser ces buts et ces objectifs ..... - 6 -

Conclusion ..... - 7 -

Services Nouvelle-Écosse et Relations avec les municipalités : Introduction

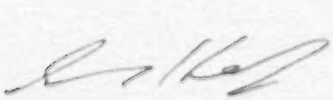
Services Nouvelle-Écosse et Relations avec les municipalités a été mis sur pied le 1er octobre 2000 en tant que principale branche du gouvernement chargée de la prestation des services et des programmes destinés aux entreprises, aux municipalités et aux particuliers. Ce ministère est structuré selon un modèle fonctionnel pour permettre une meilleure intégration des changements nécessaires et pour pouvoir offrir des services sans accrocs et de la façon la plus efficace qui soit.

Message du sous-ministre

Nous sommes heureux de présenter le plan de services en français 2008-2009 pour Services Nouvelle-Écosse et Relations avec les municipalités. Ce plan présente les progrès que nous avons effectués en ce qui concerne la prestation et la mise en œuvre des services en français du plan 2007/2008, ainsi que les priorités et les initiatives en la matière pour 2008/2009.

Services Nouvelle-Écosse et Relations avec les municipalités a pris l'engagement, depuis l'entrée en vigueur, en 2004, de la Loi sur les services en français, à accroître et à améliorer les services offerts dans cette langue. Ce ministère a donc poursuivi ses efforts pour augmenter, pendant l'exercice 2007/2008, le nombre de services offerts en français. Outre la prestation de services bilingues dans le centre d'appel provincial ainsi que dans les centres Accès Nouvelle-Écosse de Dartmouth et de Yarmouth, des employés bilingues ont été engagés par le Service d'enregistrement des entreprises pour servir les clients qui souhaitent se lancer dans les affaires ou qui possèdent une entreprise. Nous avons également poursuivi le travail de traduction des pages les plus visitées de notre site Internet, et avons introduit de nouveaux services en ligne pour les entreprises néo-écossaises, comme PerLE, lequel permet de simplifier le processus d'obtention des permis et des licences nécessaires pour faire des affaires en Nouvelle-Écosse. Nous avons également publié un certain nombre d'informations à l'intention des propriétaires et des locataires et introduit un nouvel acte de naissance, la Nouvelle-Écosse étant la première province au Canada à proposer un acte de naissance bilingue hautement sécurisé.

Les progrès effectués par Services Nouvelle-Écosse et Relations avec les municipalités au cours des 12 derniers mois ont donc permis de solidifier l'ensemble des services offerts en français par le ministère. Les buts et les objectifs que nous avons établis pour l'année à venir permettront de poursuivre le travail visant à accroître et à offrir des programmes et des services qui tiennent compte des besoins de la communauté acadienne et francophone de la Nouvelle-Écosse.



Greg Keefe, CMA
Sous-ministre

Politique en matière de communication écrite et verbale en français

Le ministère continuera à répondre, dans les meilleurs délais possibles, aux demandes verbales et écrites présentées par le public, et ceci, chaque fois que nous le pourrons. Toute correspondance envoyée par le public fera l'objet d'un suivi dans la langue dans laquelle elle aura été rédigée. La traduction des lettres pourra être gérée par le coordonnateur des services en français du ministère.

Les employés bilingues du centre d'appel provincial, des centres Accès Nouvelle-Écosse de Dartmouth et de Yarmouth, ainsi que du Service d'enregistrement des entreprises, se sont vus donner pour directive de proposer au public des services en français, permettant ainsi de faire en sorte que les clients francophones sachent que des services sont offerts dans leur langue et qu'ils peuvent facilement y avoir accès.

Avantages pour la communauté acadienne et francophone

Services Nouvelle-Écosse et Relations avec les municipalités s'est engagé à permettre aux Néo-Écossais de langue française d'avoir accès, dans leur langue, aux informations, aux programmes et aux services gouvernementaux. Étant donné que la communauté acadienne et francophone représente une partie importante de notre clientèle, nous visons à ce que cette dernière puisse entretenir des relations avec le gouvernement dans la langue de leur choix.

Le plan de services en français 2008/2009 permettra d'élargir les services existants et de renforcer l'importance de la culture acadienne et francophone dans la province. Le ministère poursuivra donc ses efforts pour contribuer à la croissance et à la préservation de cette communauté.

Buts, objectifs et mesures pour 2008-2009

Le ministère continuera, pendant l'exercice 2008-2009, à améliorer et à accroître les services en français dans les domaines suivants (le budget lié à ces services devra cependant être approuvé) :

Objectif 1. Renforcer le cadre de travail en matière de politique, de réglementation et d'administration en appui de la Loi sur les services en français.

Progrès réalisés en 2007-2008 par rapport à ces buts et à ces objectifs

- Introduction d'une politique interne permettant de créer, en même temps que les sites en anglais, des sites Web pour les nouveaux programmes et services offerts en français.
- Promotion de l'initiative *Bonjour!* dans les bureaux où des services en français sont disponibles, ainsi que sur le site Web du gouvernement.
- Soutien apporté à l'Office des affaires acadiennes pour la mise en œuvre de services en français.

Buts et objectifs pour 2008-2009

- Apporter un soutien à l'Office des affaires acadiennes en ce qui concerne l'application de la *Loi sur les services en français* et les initiatives gouvernementales liées à ces services.

Mesures qui seront prises en 2008-2009 pour réaliser ces buts et ces objectifs

- Maintien de la représentation de Services Nouvelle-Écosse et Relations avec les municipalités au sein des comités et des sous-comités chargés de la coordination des services en français.

Objectif 2. Consulter la communauté acadienne et francophone.

Progrès réalisés en 2007-2008 par rapport à ces buts et à ces objectifs

- Création d'un sondage en ligne pour évaluer le niveau de satisfaction des clients par rapport aux services offerts en ligne en français.
- Enregistrement des statistiques sur les services en français offerts en personne, par téléphone ou en ligne.

Buts et objectifs précis 2008-2009

- Identification des services pouvant être offerts en français et établissement de priorités.

Mesures qui seront prises en 2008-2009 pour réaliser ces buts et ces objectifs

- Faire en sorte que certains éléments des consultations effectuées au niveau provincial soient offertes en français pour permettre à la communauté acadienne et francophone de participer.
- Continuer l'enregistrement des statistiques sur l'utilisation des services en français afin de pouvoir élaborer des stratégies et des approches permettant d'améliorer la prestation de services.

Objectif 3. Communication, partage d'information et promotion des services offerts en français.

Progrès réalisés en 2007-2008 par rapport à ces buts et à ces objectifs

- Traduction en français d'un nombre supplémentaire de documents proposés par le site Internet du ministère :
  - Locations à usage d'habitation
  - Registre des sociétés de capitaux
  - Direction des coopératives
  - Services Nouvelle-Écosse – Permis et licences
- Traduction et publication des guides sur les locations à usage d'habitation
  - Location : Guide à l'intention des locataires
  - Guide à l'intention des locataires : pour les étudiants qui habitent à l'extérieur du campus
  - Règlements de différends : vous avez plusieurs options
  - Médiation ou audience
  - Après l'audience
  - Location dans un parc de maisons mobiles

Buts et objectifs pour 2008-2009

- Poursuivre la traduction des programmes proposés par le site Web du ministère.
- Mettre à jour la version française du guide de l'automobiliste.
- Traduire les documents et les publications ministériels les plus lus.
- Promouvoir plus efficacement, sur le site Web du ministère, les services offerts en français.

Mesures qui seront prises en 2008-2009 pour réaliser ces buts et ces objectifs

- Déterminer quels sont, sur le site Web du ministère, et en vue de les traduire, les programmes les plus consultés.

- Traduire un certain nombre de brochures et de manuels/guides publiés par le ministère.
- Revoir le guide de l'automobiliste en français et imprimer une nouvelle version afin d'y intégrer les changements qui ont récemment été apportés.
- Intégrer les services et le contenu proposés en français dès le début du travail de refonte du site Web, et faire en sorte que ces derniers soient faciles à accéder.

Objectif 4. Soutien à l'élaboration, à la planification et à la prestation de services en français dans les secteurs prioritaires areas.

Progrès réalisés en 2007-2008 par rapport à ces buts et à ces objectifs

- Intégration d'employés bilingues supplémentaires aux effectifs du Service d'enregistrement des entreprises pour servir les clients commerciaux. Ces services comprennent :
  - Recherche et réservation d'un nom d'entreprise
  - Enregistrement et renouvellement : entreprise individuelle, partenariat, société de capitaux, incorporation de sociétés, incorporation de coopératives – coopérative de crédit : incorporation, incorporation de sociétés (et enregistrement)
- Introduction de services en français ciblant de façon spécifique les entreprises, comme PerLE et le Registre des sociétés de capitaux.
- Continuer à offrir des services bilingues dans les centres Accès Nouvelle-Écosse de Dartmouth et de Yarmouth ainsi que dans le centre d'appel provincial.
- Déterminer quels sont les employés pouvant offrir des services en français dans d'autres services du ministère.
- Permettre au personnel d'avoir accès à des outils et à des ressources logiciels sur l'apprentissage du français afin qu'ils soient mieux en mesure d'offrir des services dans cette langue.
- Introduction d'un nouvel acte de naissance bilingue hautement sécurisé.
- Offrir au personnel des options de formation à la langue française par l'intermédiaire de l'Office des affaires acadiennes.

Buts et objectifs pour 2008-2009

- Continuer à offrir, en personne, par téléphone et en ligne, les services qui existent en français.
- Mettre en place un système permettant au personnel de première ligne d'améliorer sa capacité à offrir des services en français.
- Déterminer quels sont les services pouvant être offerts et traduits en français.
- Mettre en place un système de gestion en ligne permettant de mieux administrer le contenu en français.
- Offrir au personnel la possibilité de suivre des cours de français.

Mesures qui seront prises en 2008-2009 pour réaliser ces buts et ces objectifs

- Maintien des services offerts en français :

  - dans le centre d'appel provincial;
  - pour les clients qui utilisent nos services à partir des centres Accès Nouvelle-Écosse de Yarmouth et de Dartmouth;
  - pour les clients qui utilisent les services du Registre des sociétés de capitaux;
  - pour les transactions et les programmes en ligne.
- Commencer à permettre au personnel de première ligne d'avoir accès aux informations bilingues se rapportant aux programmes et aux services du ministère, grâce à un système de gestion des relations avec les clients et de gestion des connaissances.
- Continuer à indiquer, dans les offres d'emploi de la division chargée de la prestation des services, que la connaissance du français représente un atout.
- Mettre en place un système de gestion du contenu en ligne et proposer à d'autres ministères et agences de s'en servir.
- Collaborer avec l'Office des affaires acadiennes pour offrir au personnel du ministère des cours de français en ce qui concerne les services où un tel besoin a été identifié.
- Permettre un accès de plus en plus important aux informations et aux services en ligne proposés par les municipalités de la province.

Conclusion

Les buts et les objectifs présentés dans ce document, en ce qui a trait aux services, aux programmes et aux informations offerts en français, sont basés sur les besoins des citoyens et des entreprises de la communauté acadienne et francophone. Ce plan de services permettra donc aux personnes en question d'accéder plus facilement à un nombre plus important de services en français et donc de leur offrir des options supplémentaires d'entretenir des relations avec le gouvernement dans leur propre langue.